



# **TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN UNTUK MENUNJANG KINERJA KARYAWAN DI PT. POS INDONESIA CABANG KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

**ROSI SAFRIANA**  
NIM. 2008-11-158

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2012**

**TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN UNTUK MENUNJANG  
KINERJA KARYAWAN DI PT. POS INDONESIA CABANG KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2012

Mengetahui,

Ketua ProgDi

DIAN WISMAREIN

NIS.061070201010

Mengetahui,

Dekan

Drs. M. MASRURI,MM

NIS.0610702010101002

Pembimbing I

Dra. MAMIK INDARYANI, MS

NIS. 0610702010101010

Pembimbing II

RATIH HESTY UTAMI, SE, MM

NIS.0610701000001205

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. Allah tidak akan mengubah nasib kaum sebelum kaum itu sendiri yang akan mengubahnya. (QS. Ar-ra'ad: 6).
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (QS. Alam Nasyrah: 6-8).
3. Dan minta tolonglah kepada Allah dengan sabar dan sholat. Dan sehingga yang demikian sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus, yaitu orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan memenuhi Tuhannya, dan mereka akan kembali kepada-Nya (QS. Al-Baqarah:45-46).

### **Kupersembahkan pada :**

1. Bapak , Ibu, dan adik-adiku yang memberikan dorongan dan do'anya.
2. Abah H. Rustamanto dan Ibu Jami'ah.
3. Sahabat-sahabatku
4. Almamater UMK.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN UNTUK MENUNJANG KINERJA KARYAWAN DI PT. POS INDONESIA CABANG KUDUS”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untyk menyelesaikan studi program strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran membangun demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan apapun dan dorongan serta petunjuk sehingga berakhirnya penulisan skripsi ini. Karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang terhormat:

1. Yang terhormat Bpk. Drs. M. Masruri, MM, selaku dekan fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
2. Yang terhormat Ibu Dra. Mamik Indaryani, MS, selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis hingga selesainya skripisi ini.
3. Yang terhormat Ibu Ratih Hesty Utami, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis hingga selesainya skripisi ini.

4. Yang terhormat Ibu Dian Wismarein, SE, MM, selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
5. Yang terhormat Bpk dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunan skripsi.
6. Pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Kudus yang telah memberikan ijin penelitian dan memberikan data yang saya perlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Umi Nur Alfiyah (Supervisor Sumber Daya Manusia), Bapak Sugiastono (Supervisor Pelayanan), Budi Santoso (Supervisor Pengolahan) PT. Pos Indonesia Cabang Kudus yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang saya perlukan.
8. Seluruh karyawan tetap PT. Pos Indonesia Cabang Kudus yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
9. Ibu, Bpk tercinta dan tersayang yang telah memberikan do'a serta dorongan baik material dan spiritual, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
10. Adik-adiku yang telah memberikan dorongan semangat, bantuan serta doanya.
11. Abah H. Rustamanto dan Ibu Jami'ah yang telah memberikan dorongan semangat, bantuan doanya.
12. Teman spesialku Abdussalam yang telah memberikan motivasi dan semangat dan mendoakan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi.



13. Sahabatku Hanik Rahmawati, Mira Isti P, Erna, Winlen Muntisavera, Yuni Pramita, Maesaroh, Fitri, Demy,Arip dan masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena penulis akan bersenang hati untuk menerima kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat amin.

Kudus,.....2012

Penulis

Rosi Safriana

NIM. 2008-11-158



**ABTRAKSI**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**STATUS TERAKREDITAS B**  
**PROGRAM STRATA 1**  
**SKRIPSI 2012**

- A. Nama Penyusun : **ROSI SAFRIANA**  
B. Judul Skripsi : **TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
UNTUK MENUNJANG KINERJA  
KARYAWAN DI PT. POS INDONESIA  
CABANG KUDUS.**  
C. Jumlah Halaman : Permulaan xvi, Isi 104, Tabel 34, Gambar 3  
D. Isi Ringkasan :

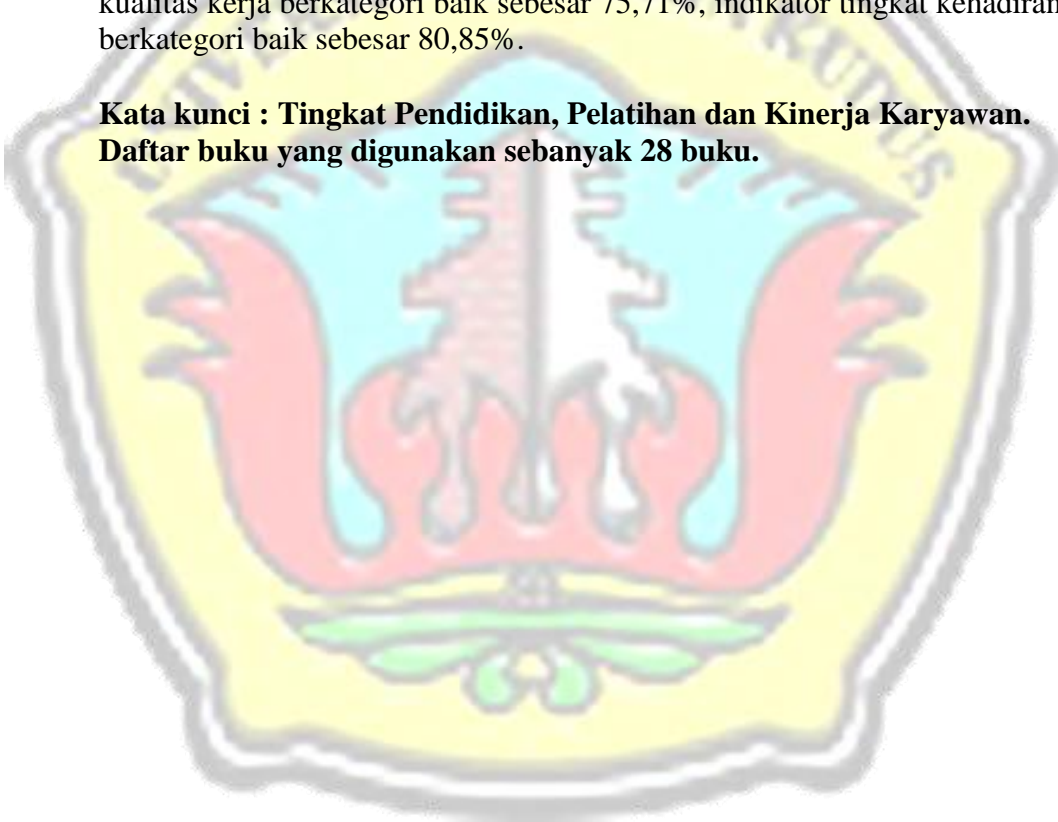
Seiring perkembangan zaman global sekarang ini sejak tahun 2003 AFTA (*Asean Free Trade Area*) telah dilakukan bertahap di lingkup negara-negara ASEAN dan perdagangan bebas telah berlangsung sepenuhnya pada tahun 2008 selanjutnya pada tahun 2010 di kawasan asia pasifik akan di laksanakan (Lubis, 2008; 24). Dimana tantangan setiap perusahaan bersaing baik dengan perusahaan domestik maupun perusahaan luar negeri untuk memperoleh laba yang optimal dengan menguasai pasar menjadi perusahaan di posisi *leader* atau perusahaan posisi puncak. Zaman dahulu PT. Pos Indonesia sebagai agen jasa pengiriman tunggal. Setiap pengelola perusahaan pasti menginginkan agar perusahaannya bisa maju. Sama seperti yang diharapkan PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia Kudus adalah salah satu BUMN yang beroperasi di wilayah Kudus, sehingga perlu memperhatikan aspek-aspek yang menunjang terhadap kinerja misalnya tingkat pendidikan dan pelatihan karyawan. Pendidikan dan pelatihan penting sebagai penunjang kinerja di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus, Mengingat persaingan usaha yang telah berkembang berbasis IT dan kegiatan pelayanan lainnya yang memerlukan kompetensi di bidang pendidikan. Oleh karena itu pelatihan juga dipandang sebagai upaya mengatasi masalah kesenjangan, kemampuan untuk memanfaatkan teknologi yang terkait dengan tuntutan pengguna dan persaingan usaha jasa sejenis. Tingkat pendidikan di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus relatif rendah dengan tuntutan kerja terkait maka agar kinerja karyawan memadai, diperlukan pelatihan yang sesuai dengan jenis layanan atau pekerjaan yang ada pada PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.

Permasalahan penelitian ini adalah apakah menurut responden tingkat pendidikan dan pelatihan menunjang kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah tingkat pendidikan dan pelatihan menunjang kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus. Kegunaan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang pendapat responden bahwa tingkat pendidikan dan pelatihan menunjang kinerja karyawan di PT. Pos

Indonesia Cabang Kudus yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan pengiriman barang.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 35 orang responden. Metode pengumpulan data yang digunakan wawancara dan kuesioner. Metode penelitian yang digunakan metode sensus. Analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa indikator tingkat pendidikan yang terdiri dari jenjang pendidikan yang mendapat 83,80% dan indikator kesesuaian jurusan yang mendapat 79,80%, dari ke dua indikator tersebut dikategorikan baik yang menurut sugiyono, sedangkan variabel pelatihan yang terdiri dari indikator reaksi peserta berkategori baik sebesar 82,09%, indikator hasil pembelajaran berkategori baik sebesar 82%, indikator perubahan perilaku berkategori baik sebesar 83,14%, indikator hasil nyata berkategori baik sebesar 83,14%, sedangkan variabel kinerja karyawan yang terdiri dari indikator kuantitas kerja berkategori sangat baik sebesar 84,28%, indikator kualitas kerja berkategori baik sebesar 75,71%, indikator tingkat kehadiran berkategori baik sebesar 80,85%.

**Kata kunci : Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Kinerja Karyawan.  
Daftar buku yang digunakan sebanyak 28 buku.**





## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	7
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Kegunaan Penelitian .....	9
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tingkat Pendidikan .....	10
2.1.1 Pendidikan Yang Ada di PT. Pos Indonesia.....	11
2.1.2 Indikator-Indikator Tingkat Pendidikan.....	16
2.2. Pelatihan.....	17
2.2.1. Tujuan Pelatihan .....	19

2.2.2. Pelaksanaan Pelatihan .....	22
2.2.3. Metode Pelatihan.....	23
2.2.4. Evaluasi Hasil Program Pelatihan.....	25
2.3. Kinerja .....	26
2.3.1. Pengukuran Kinerja.....	27
2.4. Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	30
2.5. Penelitian Terdahulu .....	32
2.6. Kerangka Pikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian.....	39
3.1.1. Obyek Penelitian.....	39
3.1.2. Subyek Penelitian .....	39
3.1.3. Waktu Penelitian.....	39
3.1.4. Jenis Penelitian dan Metode Penelitian .....	39
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	41
3.2.1. Tingkat Pendidikan.....	41
3.2.2. Pelatihan .....	42
3.2.3. Kinerja.....	43
3.3. Sumber Data .....	44
3.4. Populasi.....	45
3.5. Pengumpulan Data.....	45
3.6. Metode Analisis Data.....	46

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	48
4.1.1. Visi, Misi, dan Tujuan .....	51
4.1.2. Lokasi .....	53
4.1.3. Struktur Organisasi.....	53
4.1.4. Aspek Kegiatan Usaha.....	58
4.2. Karakteristik Responden.....	63
4.3. Analisis Deskriptif Antar Variabel .....	66
4.3.1. Tingkat Pendidikan.....	67
4.3.2. Pelatihan.....	72
4.3.3. Kinerja.....	81
4.4. Hasil Penelitian .....	87
4.4.1. Tingkat Pendidikan.....	87
4.4.2. Pelatihan .....	90
4.4.3. Kinerja .....	95
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	101
5.2. Saran-saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel

		Halaman
1.	Tingkat Pendidikan Karyawan.....	3
3.1.	Bobot Kriteria Jawaban.....	47
3.2.	Perhitungan Frekuensi .....	48
3.3.	Tabel Kriteria Interpretasi skor .....	48
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.3.	Usia Responden .....	66
4.4.	Bagian Pekerjaan .....	67
4.5.	Tingkat Pendidikan .....	68
4.6.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Latar belakang pendidikan yang saudara miliki dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Kudus .....	69
4.7.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Selama Saudara Bekerja, Perusahaan Mengijinkan Saudara Untuk Melanjutkan Ke Pendidikan Yang Lebih Tinggi.....	70
4.8.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Melanjutkan Pendidikan Untuk Meningkatkan Kemampuan Dalam Bekerja.....	70
4.9.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Perusahaan telah Membuat Suatu Program Pendidikan Khusus PT. Pos Indonesia Sesuai	



dengan Jurusan Pendidikan Pada Posisi Karyawan Bekerja Sekarang Untuk Meningkatkan Kinerja.....	71
4.10. Hasil Jawaban Responden Mengenai PT. Pos Indonesia Cabang Kudus Perlu Memberikan Training Dan Pendidikan Jika Ada Karyawan Yang Di Mutasi Ke Bagian Lain .....	72
4.11. Hasil Jawaban Responden Mengenai Karyawan Senang Bekerja Pada Bagian Mereka Saat Ini .....	73
4.12. Hasil Jawaban Responden Mengenai Instruktur dapat Menyampaikan Pelatihan dengan Baik.....	74
4.13. Hasil Jawaban Responden Mengenai Karyawan Setuju dengan Jadwal Pelatihan Yang Biasanya Di Buat Oleh Institusi .....	75
4.14. Hasil Jawaban Responden Mengenai Pelatihan Bermanfaat dan Dapat Diaplikasikan dalam Pekerjaan .....	75
4.15. Hasil Jawaban Responden Mengenai adanya pelatihan karyawan mendapatkan pengetahuan untuk menyelesaikan pekerjaan.....	76
4.16. Hasil Jawaban Responden Mengenai dengan adanya pelatihan yang saudara ikuti dapat mempermudah proses pekerjaan .....	77
4.17. Hasil Jawaban Responden Mengenai perubahan perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.....	78
4.18. Hasil Jawaban Responden Mengenai Meminimalisir kesalahan di dalam melakukan pekerjaan setelah mengikuti pelatihan.....	78
4.19. Hasil Jawaban Responden Mengenai Hasil pekerjaan karyawan dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan.....	79

4.20.	Hasil Jawaban Responden Mengenai adanya pelatihan yang saudara ikuti dapat mempermudah proses pekerjaan .....	80
4.21.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Karyawan Mempunyai Target Kinerja Yang Harus Dicapai Dalam Suatu Periode .....	82
4.22.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Target Yang Karyawan Tetapkan Sesuai Dengan Standar Kerja Perusahaan .....	82
4.23.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Karyawan Jarang Membuat Kesalahan Dalam Bekerja .....	83
4.24.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Semakin Sedikitnya Keluhan Pelanggan Yang terselesaikan Tepat Pada Waktunya Dapat Meningkatkan Kinerja Karyawan .....	84
4.25.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Semakin Sedikitnya Jumlah Pertanyaan Dari Para Pelanggan Dapat Meningkatnya Kinerja Saudara.....	85
4.26.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Membuat Jumlah Laporan Tepat Waktu.....	85
4.27.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Peningkatan Kinerja Anda Bisa Di Lihat Dari Tingkat Kehadiran Karyawan .....	86
4.28.	Hasil Jawaban Responden Mengenai Saudara Selalu Hadir Tepat Waktu Saat Bekerja .....	87
4.29.	Jenjang pendidikan berdasarkan tujuan dan kemampuan pendidikan yang diperoleh karyawan di PT. Pos Indonesia Cabang Kudus.....	88

4.30.	Kesesuaian jurusan untuk penempatan posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan karyawan tersebut .....	89
4.31.	Reaksi peserta dalam pelaksanaan pelatihan .....	91
4.32.	Hasil pembelajaran dalam konteks program pelatihan .....	92
4.33.	Perubahan Perilaku setelah mengikuti pelatihan .....	93
4.34.	Hasil nyata pekerjaan dari karyawan .....	94
4.35.	Kuantitas kerja berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu. ....	95
4.36.	Kualitas hasil kerja.....	97
4.37.	Tingkat Kehadiran di tempat kerja .....	98



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

2.1. Proses Pelatihan .....	23
2.2. Kerangka Pikir .....	38
4.1. Struktur Organisasi .....	56

